

## BÁO CÁO

### KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ II NĂM 2021

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 33 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế (ban hành ngày 06/11/2015) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

#### I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

Bao gồm 31 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

#### II. NỘI DUNG

##### A. Khảo sát người bệnh nội trú:

##### 1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
.... Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4,54	4,55 (91%)	Tốt
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4,54		
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4,54		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,52		
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,61		

##### Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý II năm 2021: 91% đạt loại Tốt, tăng so với quý I năm 2021: 89,6%

- Tiêu mục đạt điểm đồng đều, người bệnh hài lòng khá cao

**2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,52	4,56 (91,2%)	Tốt
Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	4,47		
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4,58		
Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,67		
Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,58		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý II năm 2021: 91,2% đạt loại Tốt, tăng so với quý I năm 2021: 89,6%
- Tiêu mục đạt điểm thấp: Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, đều hòa.	4,46	4,46 (89,2%)	Khá
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	4,39		
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,34		
Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	4,4		
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,41		
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4,34		
Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	4,55		
Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	4,55		
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,68		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý II năm 2021: 89,2% đạt loại Khá, tăng so với quý I năm 2021: 86,6%
- Tiêu mục đạt điểm thấp:
  - + Giường bệnh, ga, gối đầy đủ
  - + Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
  - + Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,72	4,68 (93,6%)	Tốt
Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,68		
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,68		
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4,68		
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,60		
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4,64		
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợn ý bồi dưỡng.	4,76		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý II năm 2021: 93,6% đạt loại Tốt, xấp xỉ bằng với quý I năm 2021: 92,4%
- Tiêu mục đạt điểm đồng đều, người bệnh hài lòng khá cao

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,5	4,46 (89,2%)	Khá
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,43		
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,43		
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,5		
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,44		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ quý II năm 2021: 89,2% đạt loại Khá, xấp xỉ bằng với quý I năm 2021: 88,8%
- Tiêu mục đạt điểm đồng đều, người bệnh hài lòng khá cao

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.**

Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	94,01	Tốt

- Tổng số phần trăm chung cho đợt khảo sát quý II năm 2021 là 94,01% đạt tỷ lệ Tốt

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ).....	100%

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

**B. Khảo sát người bệnh ngoại trú:**

**1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,53	4,53 (90,6%)	Tốt
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,57		
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,51		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,63		
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,43		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý II năm 2021: 90,6% đạt loại Tốt, giảm so với quý I năm 2021: 93,8%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp: Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.

**2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,53	4,48 (89,6%)	Khá
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,50		
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,51		
NV y tế tiếp đón, HD người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,47		
Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,50		
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,41		
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,46		
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,50		
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,47		
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,44		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý II năm 2021: 89,6% đạt loại Khá, giảm so với quý I năm 2021: 91,8%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp:

+ Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám

+ Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,46	4,51 90,2%	Tốt
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,51		
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,49		
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,54		
Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,49		
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,51		
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,52		
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,57		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý II năm 2021: 90,2% đạt loại Tốt, xấp xỉ bằng so với quý I năm 2021: 91,2%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp:

+ Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.

+ Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.

+ Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,52	4,57 (90,8%)	Tốt
Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,51		
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,56		
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,57		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý II năm 2021: 90,8% đạt loại Tốt, giảm so với quý I năm 2021: 93,2%.

- Tiêu mục đạt điểm đồng đều, người bệnh khá hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,53	4,57 (91,4%)	Tốt
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,53		
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,56		
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,64		

**Nhận xét:**

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý II năm 2021: 91,4% đạt loại Tốt, xấp xỉ bằng so với quý I năm 2021: 93,2%.

- Tiêu mục đạt điểm đồng đều, người bệnh khá hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ

6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh (từ 0% – 100%).

Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	92,84%	Tốt

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả điều trị.

7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB chung
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	100%

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh lựa chọn sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

### III. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH THEO KHOA LÂM SÀNG

1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		Khoa.YHCT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
A1	4,92	4,77 95,4% Tốt	5	4,98 99,6% Tốt	4	4,02 80,4% Khá	4,24	4,43 88,6% Khá
A2	4,92		5		3,96		4,28	
A3	4,68		5		3,96		4,52	
A4	4,52		4,92		4,08		4,56	
A5	4,80		5		4,08		4,56	

- Khoa Nhi và Khoa Nội tổng hợp được sự hài lòng cao của người bệnh

- Khoa Ngoại tổng hợp và Khoa YHCT còn đạt điểm khá cần cải thiện thêm trong gian tới.

2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		K.YHCT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
B1	4,72	4,66 93,2% Tốt	5	5 100% Xuất sắc	4,16	4,18 83,6% Khá	4,2	4,41 88,2% Khá
B2	4,52		5		4,16		4,2	
B3	4,48		5		4,2		4,64	
B4	4,84		5		4,2		4,64	
B5	4,76		5		4,2		4,36	

- Khoa Nhi là được sự hài lòng cao của người bệnh trong việc công khai minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

- Các khoa còn lại xếp loại Khá cần nỗ lực cải tiến và hoàn thiện hơn..

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		K.YHCT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
C1	4,72	4,63	4,8	4,91	4,24	4,21	4,08	4,08
C2	4,44	92,6% Tốt	4,84	98,2% Tốt	4,2	84,2% Khá	4,08	81,6% Khá
C3	4,6		4,8		4,24		3,72	
C4	4,56		4,92		4,28		3,84	
C5	4,56		4,88		4,2		4	
C6	4,52		4,96		4,2		3,68	
C7	4,72		5		4,24		4,24	
C8	4,72		5		4,16		4,32	
C9	4,8		5		4,16		4,76	

- Khoa Nhi và Khoa Nội Tổng hợp là những khoa được sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

- Các khoa còn lại xếp loại Khá cần nỗ lực cải tiến và hoàn thiện hơn để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		K.YHCT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
D1	4,96	4,89	5	5	4,16	4,16	4,76	4,67
D2	4,92	97,8% Tốt	5	100% Tốt	4,16	83,2% Khá	4,64	93,4% Tốt
D3	4,92		5		4,16		4,64	
D4	4,92		5		4,16		4,64	
D5	4,8		5		4,16		4,44	
D6	4,8		5		4,16		4,6	
D7	4,92		5		4,16		4,96	

- Đa số các khoa đều được người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Khoa Ngoại tổng hợp còn xếp loại khá cần cải thiện trong thời gian tới.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		K.YHCT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
E1	4,76	4,65 93% Tốt	5	4,99 99,8% Tốt	4,16	4,16 83,2% Khá	4,08	4,04 80,8% Khá
E2	4,52		4,96		4,16		4,08	
E3	4,52		5		4,16		4,04	
E4	4,84		5		4,16		4	
E5	4,6		5		4,16		4	

- Khoa Nhi và Khoa Nội tổng hợp được sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ.

- Các khoa còn lại đạt loại Khá cần cố gắng hơn nữa để nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến với khoa.

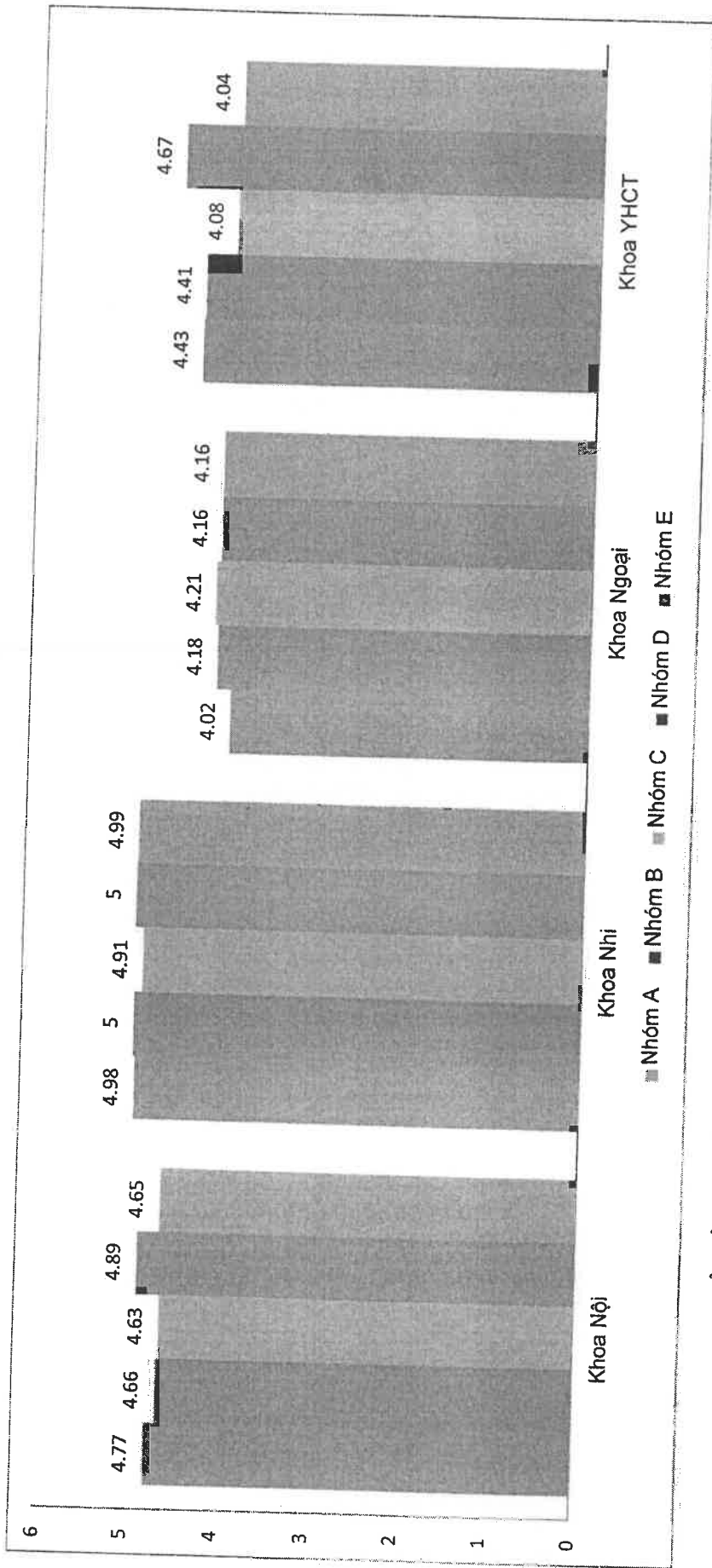
**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.**

Câu hỏi	Điểm							
	K.Nội		K.Nhi		K.Ngoại		K.YHCT	
	Tỷ lệ	TB XL	Tỷ lệ	TB XL	Tỷ lệ	TB XL	Tỷ lệ	TB XL
G1	96,12	Tốt	99,72	Tốt	90	Tốt	90,2	Tốt

- Đa số các khoa đều đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh.

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

- Đa số tất cả bệnh nhân đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh.



Biểu đồ 5.1: Biểu đồ so sánh điểm trung bình của các nhóm lĩnh vực khảo sát hài lòng người bệnh

- Khoa Nhi đạt điểm hài lòng người bệnh khá cao tại các nhóm khảo sát đặc biệt là nhóm B sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị và nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Khoa Y học Cổ truyền đạt điểm hài lòng chưa cao, đặt biệt tại nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và nhóm E về kết quả cung cấp dịch vụ cần đưa ra các giải pháp để cải tiến nâng cao chất lượng.

(\*) 2. 10/1

#### IV. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG

- Bệnh nhân có Bảo hiểm Y tế chiếm số đông 95%
- Bệnh nhân không có Bảo hiểm Y tế chỉ có 5%

##### 1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

Câu hỏi	Điểm			
	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
A1	4,54	4,55	4,6	4,56
A2	4,54	91%	4,6	91,2%
A3	4,54	Tốt	4,6	Tốt
A4	4,53		4,4	
A5	4,61		4,6	

- Bệnh nhân khá hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế của bệnh viện.
- Bệnh viện cần có nhiều chính sách để khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế đến gần với bệnh nhân, để bệnh nhân dễ dàng hơn trong lựa chọn dịch vụ.

##### 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Câu hỏi	Điểm			
	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
B1	4,53	4,56	4,4	4,56
B2	4,47	91,2%	4,4	91,2%
B3	4,58	Tốt	4,6	Tốt
B4	4,66		4,8	
B5	4,58		4,6	

- Bệnh nhân khá hài lòng về sự minh bạch thông tin đối với thủ tục khám và điều trị.
- Tuy nhiên sự minh bạch trong thông tin chính là yếu tố quan trọng vì vậy cần nỗ lực hơn nữa hướng tới sự hài lòng của bệnh nhân.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

Câu hỏi	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
C1	4,45	4,46 89,2% Khá	4,6	4,38 87,6% Khá
C2	4,40		4,2	
C3	4,35		4,2	
C4	4,40		4,4	
C5	4,42		4,2	
C6	4,35		4,2	
C7	4,56		4,4	
C8	4,56		4,4	
C9	4,67		4,8	

- Sự hài lòng của bệnh nhân đối với cơ sở vật chất của bệnh viện hiện đang còn thấp.

- Bệnh viện cần có biện pháp bổ sung những trang thiết bị còn thiếu cũng như cung ứng những dịch vụ cần thiết cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Câu hỏi	Điểm			
	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
D1	4,73	4,68 93,6% Tốt	4,6	4,69 93,8% Tốt
D2	4,69		4,4	
D3	4,68		4,6	
D4	4,67		4,8	
D5	4,59		4,8	
D6	4,63		4,8	
D7	4,76		4,8	

- Đa số bệnh nhân đều hài lòng đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế trong quá trình khám chữa bệnh.

- Nhân viên bệnh viện cần nỗ lực nâng cao thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử để mỗi bệnh nhân khi đến với bệnh viện đều cảm thấy hài lòng với thái độ của mỗi nhân viên, coi nhân viên y tế như người nhà, sẵn sàng trao đổi mọi thông tin, tin tưởng vào đội ngũ nhân viên bệnh viện. Tư vấn, cung cấp rõ các thông tin, quyền lợi mà người bệnh được nhận khi khám chữa bệnh có bảo hiểm y tế hoặc không có bảo hiểm y tế.

### 5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Câu hỏi	Điểm			
	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Điểm TB	TB XL	Điểm TB	TB XL
E1	4,51	4,46	4,4	4,4
E2	4,43	89,2%	4,4	88%
E3	4,43	Khá	4,4	Khá
E4	4,51		4,4	
E5	4,44		4,4	

- Đa số bệnh nhân đều khá hài lòng với dịch vụ của bệnh viện.

### 6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Câu hỏi	Điểm			
	Bệnh nhân BHYT		Bệnh nhân không BHYT	
	Tỷ lệ	Xếp loại	Tỷ lệ	Xếp loại
G1	93,99	Tốt	94,4	Tốt

- Bệnh nhân cảm thấy hài lòng với dịch vụ mà bệnh viện mang lại

### 7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

Đa số bệnh nhân muốn quay lại và giới thiệu cho người thân đến bệnh viện khám và điều trị.

## V. MỘT SỐ Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Sau khi khảo sát quý II cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của Bệnh viện.

- Một số ý kiến đóng góp:

\* Khen ngợi:

+ Khuôn viên bệnh viện sạch sẽ

+ Nhân viên y tế luôn vui vẻ, tận tình giúp đỡ bệnh nhân

+ Được chỉ dẫn tận tình khi đi khám

+ Gần nhà, an ninh tốt

\* Hạn chế:

+ Cần tin nên hoạt động 24/24 để phục vụ bữa ăn cho bệnh nhân và thân nhân người bệnh

+ Quầy thu phí hơi chậm, chờ đợi lâu

+ Phòng nóng cần thêm quạt hoặc cây cối trong bệnh viện

## VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. Kết luận

a. Nội trú:

- Điểm trung bình chung quý II là 4,54

- Tỷ lệ hài lòng chung là 97,9%

- Chỉ số hài lòng toàn diện đạt **83%**

Phần lớn người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Củ Chi đều có tỷ lệ hài lòng đối với Bệnh viện, tuy nhiên sự hài lòng về cơ sở và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng chưa cao

**b. Ngoại trú:**

- Điểm trung bình chung quý II là **4,51**

- Tỷ lệ hài lòng chung là **98,58%**

- Chỉ số hài lòng chung là **92,8%**

Khoa khám bệnh của bệnh viện đã triển khai nhiều hoạt động cải thiện thủ tục hành chính, nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế nhờ đó tỷ lệ hài lòng người bệnh đạt mức tỷ lệ khá cao.

**2. Ưu, nhược điểm**

- **Ưu điểm:** Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa Phòng. Nhiều khoa phòng nhận được sự hài lòng cao của người bệnh đặt biệt là Khoa Nhi.

Nhận được sự hài lòng từ bệnh nhân về thái độ làm việc của nhân viên y tế.

Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên y tế và thuận tiện hơn cho bệnh nhân.

- **Nhược điểm:**

Tình hình dịch COVID-19 diễn ra phức tạp, nên người bệnh, thân nhân người bệnh gặp nhiều bất tiện, không hài lòng khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa được cung ứng đầy đủ một số nơi xuống cấp cần được cải tạo khắc phục nên dẫn đến tình trạng bệnh nhân bất tiện, không hài lòng

Khoa Y học Cổ truyền là khoa có điểm hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh chưa cao và một số mục đạt điểm khá. Cho nên Ban khảo sát cần tổ chức họp với nhân viên của khoa, nhằm xác định nguyên nhân làm giảm sự hài lòng của người bệnh. Từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục, kế hoạch cải tiến chất lượng, nâng cao sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

**3. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng**

STT	VẤN ĐỀ CHƯA ĐƯỢC HÀI LÒNG
<b>Đối với Nội trú</b>	
1	Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt
4	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
<b>Đối với ngoại trú</b>	
1	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.
2	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám
3	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

4	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và âm áp vào mùa đông.
5	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
6	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.

#### 4. Kiến nghị

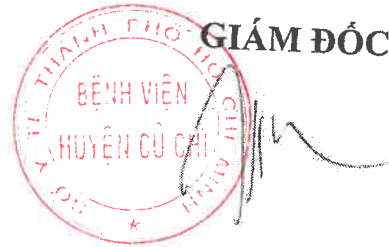
- Bệnh viện cần chú trọng hơn trong công tác phòng chống covid-19, phổ biến các nội quy, quy định về công tác phòng chống dịch cho người bệnh, đảm bảo cung cấp các thông tin phòng chống dịch COVID-19 kịp thời.
- Đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ kỹ thuật vào các công tác hành chính, khám chữa bệnh thuận tiện hơn, giảm thời gian chờ.
- Tăng cường nhân lực đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.
- Cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị y để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người bệnh đến khám chữa bệnh.
- Đưa phòng bệnh dịch vụ có điều hòa vào hoạt động, đầu tư thêm các máy nước uống nóng lạnh để phục vụ cho người bệnh và thân nhân.
- Cung cấp trang thiết bị thiết yếu như áo quần, nước rửa tay sát khuẩn,... trong quá trình khám chữa bệnh.
- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, thân nhân người bệnh Quý II năm 2021. Đề xuất lên Ban giám đốc xem xét tiến hành các hoạt động cải tiến phù hợp nâng cao chất lượng bệnh.

Trân trọng./.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



**BS. TRẦN CHÁNH XUÂN**